

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana EKONOMI DAN BISNIS dan Bisnis
Progdi Akuntansi**



**Diajukan oleh :
AMINATUS SHOLICA
1013010026 / FEB / EA**

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2014**

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng)

Disusun Oleh :

Aminatus Sholica
1013010026 / FE / EA

telah dipertahankan dihadapan
dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Peogdi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pembangunan 23 Mei 2014

Pembimbing Utama

Tim Penguji :
Ketua

Dr. Hero Priono, M.Si, Ak.
NIP. 19611011 1992031001

Dr. Hero Priono, M.Si, Ak.
NIP. 19611011 1992031001

Sekretaris

Drs. Ec. E. Sjarief Hidajat, M.Si
NIP. 196309241989031001

Anggota

Drs. Ec. Muslimin, M.Si
NIP. 196207121992031001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional
“Veteran” Jawa Timur

DR. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM
NIP. 196309241989031001

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN
WAJIB PAJAK
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya
Gubeng)**

Oleh :

AMINATUS SHOLICA

Abstrak

Dalam upaya untuk membiayai pembangunan, pemerintah telah bertekad secara perlahan melepaskan ketergantungan dari luar negeri dan beralih kepada kemampuan bangsa sendiri yakni melalui peningkatan penerimaan Negara dari sektor pajak. Pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi Negara, bahkan pajak menjadi kunci keberhasilan pembangunan di masa yang akan datang. Pengenaan pajak mempunyai dua fungsi yaitu, sebagai sumber keuangan negara atau budgetair, alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (Regularent). Peranan pajak dirasakan semakin penting sehingga setiap tahun target penerimaan pajak semakin ditingkatkan. Banyak faktor yang menyebabkan Wajib Pajak enggan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya diantaranya masih minimnya pengetahuan Wajib Pajak, pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, persepsi wajib pajak mengenai kriteria Wajib Pajak patuh, dan lain-lain. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak, persepsi Wajib Pajak mengenai tugas pajak, dan persepsi Wajib Pajak mengenai kriteria Wajib Pajak patuh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dengan menggunakan teknik kuesioner yang dibagikan kepada Wajib Pajak. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa variable Pengetahuan Perpajakan yang Dimiliki Oleh Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng, sedangkan variabel Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak, dan Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kriteria Wajib Pajak Patuh mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.

Key words: Pengetahuan Perpajakan yang Dimiliki Oleh Wajib Pajak (X_1), Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak (X_2), Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kriteria Wajib Pajak Patuh (X_3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penulisan skripsi dengan judul : **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng)”** dengan baik.

Pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan sehingga dapat menyelesaikan tugas-tugas sebagai mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Ucapan terima kasih khususnya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. H. Dhani Ichsanuddin Nur, MM, selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Hero Priono, SE, MSi, Ak, CA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Hero Priono, SE, MSi, Ak, CA selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi ini..

5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah mendidik penulis selama menjadi mahasiswa.
6. Ibu, Bapak, Kakak, Adik dan seluruh keluarga yang telah memberi doa restu, kasih sayang, dukungan moril dan materiil selama kuliah hingga penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada sahabat saya yang selalu memberikan motivasi, dan semangat dalam menyusun skripsi Christine Gunawan.
8. Seluruh Teman-teman jurusan akuntansi 2010 yaitu Nadia, Tata, Septi, Diah, yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Seluruh segenap Staff KPP Paratama Surabaya Gubeng yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu saran dan kritik sangat diharapkan demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi akademika UPN “Veteran” umumnya, serta bagi mahasiswa Program Studi Akuntansi khususnya.

Surabaya, 23 Mei 2014

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

BAB 1	PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Rumusan Masalah	6
1.3	Tujuan Penelitian	6
1.4	Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1	Penelitian Terdahulu	8
2.2	Landasan Teori	13
2.2.1	Dasar-dasar Perpajakan	13
2.2.1.1	Definisi Pajak	13
2.2.1.2	Fungsi Pajak	13
2.2.1.3	Sistem Pemungutan Pajak	13
2.2.1.4	Tarif Pajak	14
2.2.1.5	Pelanggaran Pemungutan Pajak	15
2.2.1.6	Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak	16
2.2.1.7	Jenis Pajak	18
2.2.3	Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.2.4	Pengetahuan Perpajakan yang Dimiliki Oleh Wajib Pajak	25
2.2.5	Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak	26
2.2.6	Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kriteria Wajib Pajak Patuh	28

2.2.7. Persepsi	30
2.2.7.1 Pengertian	30
2.2.7.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	31
2.2.7.3 Teori-teori Persepsi	32
2.2.8. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan yang Dimiliki Oleh Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	33
2.2.9. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	35
2.3.10. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kriteria Wajib Pajak Patuh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	37
2.3 Kerangka Pikir	37
2.4 Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	41
3.1.1 Definisi Operasional	41
3.1.2 Teknik Pengukuran Variabel	43
3.2 Obyek Penelitian.....	44
3.2.1 Populasi	44
3.2.2 Penentuan Sampel	45
3.3 Teknik Pengumpulan Data	25
3.3.1 Jenis Data	45
3.3.2 Sumber Data	45

3.3.3 Pengumpulan	46
3.4 Uji Kualitas Data	46
3.4.1 Uji Validitas	46
3.4.2 Uji Reliabilitas	47
3.4.3 Uji Normalitas	47
3.4.4 Uji Asumsi Klasik	48
3.4.4.1 Uji Multikolineritas	48
3.4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	48
3.4.5 Teknik Analisis.....	49
3.4.6 Uji Hipotesis	50
3.4.6.1 Uji F.....	50
3.4.5.2 Uji t	51
 BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	53
4.1.1. Sejarah Berdirinya KPP Pratama Surabaya Gubeng.....	53
4.1.2. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Surabaya Gubeng.....	53
4.1.3. Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Gubeng.....	55
4.1.4. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.....	58
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	59
4.2.1. Karakteristik Responden.....	59
4.2.2. Karakteristik Jawaban Responden.....	61

4.3.	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	69
4.3.1.	Uji Kualitas Data.....	69
4.3.1.1.	Uji Validitas.....	69
4.3.1.2.	Uji Reliabilitas.....	73
4.3.1.3.	Uji Normalitas.....	75
4.3.2.	Uji Normalitas.....	76
4.3.2.1.	Multikolinieritas.....	76
4.3.2.2.	Heteroskedastisitas.....	77
4.3.3.	Teknik Analisis.....	77
4.3.4.	Uji Hipotesis.....	80
4.3.4.1.	Uji F.....	80
4.3.4.2.	Uji t.....	81
4.4.	Pembahasan.....	84
4.4.1	Keterbatasan Penelitian.....	90
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1.	Kesimpulan.....	91
5.2.	Saran.....	92

DAFTAR TABEL

TABEL 1	Perbedaan dan Persamaan Peneliti Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	11
TABEL 2	Perbedaan Wajib Pajak dalam Negeri dan Wajib Pajak Luar Negeri.....	22
TABEL 3	Tarif Progresif pajak penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Negeri.....	23
TABEL 4	Batas Waktu Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa....	29
TABEL 5	Batas Waktu Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan....	30
TABEL 6	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
TABEL 7	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
TABEL 8	Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Pengetahuan Perpajakan Yang Dimiliki Oleh Wajib Pajak (X1).....	62
TABEL 9	Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak (X2).....	64
TABEL 10	Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kriteria Wajib Pajak Patuh (X3).....	66
TABEL 11	Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	68

TABEL 12	Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan yang Dimiliki oleh Wajib Pajak (X1).....	70
TABEL 13	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak (X2).....	71
TABEL 14	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kriteria Wajib Pajak Patuh (X3).....	72
TABEL 15	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	73
TABEL 16	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	74
TABEL 17	Hasil Uji Normalitas.....	75
TABEL 18	Hasil Multikolinieritas.....	76
TABEL 19	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	77
TABEL 20	Hasil Estimasi Koefisien Regresi.....	78
TABEL 21	Hasil Uji F.....	80
TABEL 22	Nilai Koefisien Determinasi.....	81
TABEL 23	Hasil Uji t Regresi Antara Variabel Bebas dan Variabel Terikat....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	KUESIONER
Lampiran 2	TABULASI DATA
Lampiran 3	UJI VALIDITAS
Lampiran 4	UJI RELIABILITAS
Lampiran 5	UJI NORMALITAS
Lampiran 6	UJI ASUMSI KLASIK
Lampiran 7	UJI KECOCOKAN MODEL

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1	Diagram Kerangka Pikir	39
GAMBAR 2	Bagan Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Gubeng	55

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam upaya untuk membiayai pembangunan, pemerintah telah bertekad secara perlahan melepaskan ketergantungan dari luar negeri dan beralih kepada kemampuan bangsa sendiri yakni melalui peningkatan penerimaan Negara dari sektor pajak. Pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi Negara, bahkan pajak menjadi kunci keberhasilan pembangunan di masa yang akan datang. Pengenaan pajak mempunyai dua fungsi yaitu, sebagai sumber keuangan negara atau budgetair, alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (Regularent). Peranan pajak dirasakan semakin penting sehingga setiap tahun target penerimaan pajak semakin ditingkatkan. Sedang bagi sektor publik pajak dipandang sebagai beban. Tekad pemerintah dalam membudayakan pajak untuk mewujudkan masyarakat Indonesia menjadi sadar pajak rupanya sudah bulat. Hal ini dilaksanakan dalam rangka melanjutkan pembangunan nasional menuju kemandirian bangsa. Ujung tombak dari kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terletak pada Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak, karena penyuluhan pada hakekatnya memegang peranan penting. Tanpa pengetahuan dan pemahaman yang mendasar tentang pajak, maka wajib pajak tidak akan merespon adanya kebutuhan dan pembangunan yang

berasal dari ketentuan peraturan perpajakan. Usaha meningkatkan penerimaan negara disektor pajak mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kesadaran wajib pajak yang masih rendah, sehingga wajib pajak berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya.

Salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan peranan masyarakat dalam bidang perpajakan adalah melakukan pembaruan pajak atau lebih dikenal dengan reformasi perpajakan. Melalui reformasi perpajakan diharapkan akan mampu meningkatkan peranan masyarakat dalam bidang perpajakan.

Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari aparat pajak, juga dituntut kemauan dari para wajib pajak wajib pajak itu sendiri. Sebelum diadakannya reformasi perpajakan pada tahun 1984, sistem pemungutan yang diterapkan di Indonesia adalah *official assessment*, namun setelah reformasi perpajakan sistem pemungutan pajak berubah menjadi *self assessment system*. *Official assessment system* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak, sedangkan *self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besar pajak yang terutang (Mardiasmo, 2009:7). Pajak terutang merupakan pajak yang harus dibayar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemauan wajib pajak

dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak. Namun, masyarakat sendiri dalam kenyataan tidak suka membayar pajak. Untuk mendukung keefektifan penerapan *self assessment system*, perlu ditumbuhkan secara terus-menerus kepatuhan masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mengingat kepatuhan merupakan faktor penting penerapan *self assessment system* dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Salah satu tolak ukur untuk mengukur perilaku wajib pajak adalah tingkat kepatuhannya melaksanakan kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu. Semakin tinggi tingkat kebenaran dalam menghitung, memperhitungkan, ketepatan menyetor dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu, diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya. Namun, Tingkat pengembalian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan wajib pajak badan pada KPP Gubeng cukup rendah dari 3.903 wajib pajak per Desember 2013 baru tercatat 2.984 yang telah memenuhi ketentuan (KPP Gubeng).

Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit bagi wajib pajak

dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Pemerintah telah melakukan upaya untuk menambahkan pengetahuan bagi para wajib pajak, diantaranya melalui penyuluhan, iklan-iklan di media masa maupun media elektronik dengan tujuan agar para wajib pajak lebih muda mengerti dan lebih cepat mendapat informasi perpajakan. Informasi perpajakan tersebut tidak hanya berisi tentang kewajiban wajib pajak, namun juga terdapat penjelasan tentang pentingnya pajak bagi kehidupan berbangsa dan bernegara agar sekaligus dapat menimbulkan kesadaran dari dalam hati wajib pajak.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak juga menjadi peranan penting terhadap kepatuhan pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. “Petugas pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran tentang tanggung jawab membayar pajak” (Gardina & Haryanto, 2006; 19). Pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas pajak diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Gardina dan Haryanto (2006) dalam penelitiannya pada wajib pajak badan di KPP Ilir Timur Palembang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pengetahuan pajak antara wajib pajak patuh dan tidak patuh, ada persamaan persepsi antara wajib pajak patuh dan tidak patuh terhadap petugas pajak, dan ada perbedaan persepsi antara wajib pajak patuh dan tidak patuh terhadap kriteria wajib pajak patuh. Penelitian yang dilakukan

oleh Supriati dan Nur Hidayati (2008) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan persepsi wajib pajak terhadap petugas pajak dan persepsi kriteria wajib pajak patuh tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Meinarni Asnawi, Zaki Baridwan, Supriyadi, dan Ertambang (2009) menunjukkan bahwa pemahaman etika pajak memiliki pengaruh yang dominan dalam peningkatan keputusan kepatuhan pajak dibandingkan faktor ekonomi (strategi audit random dan *perceived probability of audit*). Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus diupayakan dapat memberikan 4 K yaitu keamanan, nyaman, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (Nih Luh Supadmi 2009 : 13).

Berdasarkan uraian diatas penulis ingin mengambil judul :
“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng)”.

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka penulisan merumuskan permasalahan sebagai berikut :

Apakah pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak, persepsi wajib pajak mengenai petugas pajak, persepsi wajib pajak mengenai kriteria wajib pajak patuh berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya Penelitian ini adalah :

Untuk membuktikan secara empiris pengaruh pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak, persepsi wajib pajak mengenai petugas pajak, persepsi wajib pajak mengenai kriteria wajib pajak patuh terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Wajib Pajak

Hasil Penelitian ini dapat memberikan informasi tentang perpajakan kepada masyarakat untuk lebih mengetahui tentang pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

2. Bagi KPP

Hasil Penelitian dapat dijadikan sumber informasi bagi KPP dalam hal meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

3. Bagi Peneliti

Melatih penulis untuk menerapkan ilmu yang didapat dari bangku perkuliahan dan untuk menambah wawasan dalam hal perpajakan.